

22 FEV. 2023

Bureau du courrier



## CONVENTION DE PARTENARIAT ET DE PRESTATIONS

Entre :

- L'association de la Médiation de l'eau dont le siège est au 40 rue des Mathurins à Paris, représentée par sa Directrice Générale Madame Christine LOISEAU, ci-après nommée la Médiation de l'eau, d'une part,

- REGIE DE L'EAU D.M... dont le siège est situé à BORDEAUX, 33 000..., représenté par son Président, Directeur, ..... Monsieur SENOREAU sera ci-après nommé le Professionnel, d'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

### Article 1 - Objet de la Convention :

La présente Convention a pour objet d'établir les engagements réciproques de la Médiation de l'eau et du Professionnel, de définir les modalités de fonctionnement du partenariat afin de permettre aux abonnés du Professionnel de recourir aux services de la Médiation de l'eau et de préciser les conditions dans lesquelles les prestations sont rendues par la Médiation de l'eau.

La Médiation de l'eau, créée en octobre 2009, est un dispositif de médiation de la consommation qui permet de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, opposant un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.

Le Médiateur de l'eau satisfait aux exigences de qualité et remplit les conditions prévues à l'article L.613-1 du code de la consommation. Il figure sur la liste des Médiateurs notifiés à la Commission Européenne par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation ce qui garantit au consommateur le respect de certains critères de qualité tels que : diligence, compétence, indépendance, impartialité, transparence, efficacité et équité.

En passant cette convention avec la Médiation de l'eau, le Professionnel responsable et gestionnaire du service public de l'eau/de l'assainissement sur les communes dont la liste figure dans l'annexe au présent document, garantit à tout consommateur relevant du service le recours à un dispositif de règlement amiable des litiges prévu par le code de la consommation au livre II, à l'article L.211-3 et au livre VI sous réserve de remplir en amont les obligations d'information telles que définies aux articles L.616-1, L.616-2, L.641-1 et R.616-1 du code de la consommation.

### Article 2 - Durée :

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée. Le professionnel et/ou la Médiation de l'eau peuvent mettre fin à la présente Convention dans les conditions prévues à l'article 8 sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 613-1 du code de la consommation.



# Médiation de l'eau

## Article 3 - Dispositions concernant les modalités générales de collaboration :

Aux fins d'assurer une collaboration efficace et de simplifier les relations, chaque partie devra désigner :

- Un interlocuteur unique responsable de la mise en œuvre administrative de la Convention,
- S'il est différent, un interlocuteur pour la gestion du traitement des dossiers,

Dans le but de faciliter le suivi des dossiers en cours à la Médiation de l'eau et pour connaître leur avancée, le Professionnel bénéficiera de codes d'accès à un espace dédié pour gérer la convention, suivre l'avancement des dossiers concernant son service d'eau et d'assainissement et déposer des pièces.

## Article 4 - Dispositions concernant le champ d'application de la médiation

Un professionnel est tenu de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le code de la consommation dans son article préliminaire définit le consommateur comme suit : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; »

Certains règlements de service définissent, de manière plus extensive, le consommateur comme un abonné du service, considéré comme « toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service. »

La Médiation de l'eau étant compétente pour faciliter le règlement amiable des litiges de consommation de l'ensemble des abonnés, le Professionnel doit préciser en cochant la case correspondante ci-dessous s'il souhaite que le champ d'application de la médiation soit étendu ou non à tous les abonnés du service.

- Tous les abonnés bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel selon le barème de l'association,
- Les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel selon le barème de l'association,  
Tous les autres abonnés, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, après accord du demandeur d'une part, du professionnel d'autre part sur un partage pour moitié des frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers selon le barème de l'association,
- Seuls les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel.



**Article 5 - Dispositions concernant les modalités de fonctionnement, les obligations et engagements des parties à la convention :**

Les parties conviennent de mettre tous les moyens en œuvre en vue d'apporter des solutions permettant la résolution amiable des litiges nés entre le Professionnel et ses abonnés

**Article 5.1 - Dispositions concernant les modalités de saisine du Médiateur de l'eau, médiateur de la consommation :**

En cas de litige entre un abonné et le Professionnel et préalablement à la saisine du Médiateur de l'eau, l'abonné doit :

- Justifier avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du Professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant dans le contrat,
- Avoir effectué cette réclamation écrite auprès du Professionnel dans un délai inférieur à un an lorsqu'il saisit le Médiateur de l'eau,
- Confirmer que le litige n'a pas été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal.

**Article 5.2 - Dispositions concernant les obligations et engagements du Professionnel :**

En concluant la présente convention et au regard notamment des articles L.616-1, L.616-2, L.616-3, R.616-1, R.616-2, et L.211-3 du code de la consommation, le Professionnel s'engage à :

- Inscrire dans les contrats d'abonnements et le règlement de service que l'abonné a la possibilité de recourir à la Médiation de l'eau en cas de litige,
- Indiquer dans les contrats d'abonnements et le règlement de service l'adresse à laquelle l'abonné peut faire sa réclamation écrite. Cette adresse doit être la même que celle vers laquelle le Médiateur doit renvoyer les saisines prématurées,
- Communiquer sur l'existence de la Médiation de l'eau sur son site internet, et sur une éventuelle lettre d'information destinée aux abonnés,
- Communiquer les coordonnées postales et l'adresse internet du Médiateur sur son site internet, sur les conditions générales de vente ou de service, les bons de commande ou tout support adapté. (en aucun cas le numéro de téléphone de la Médiation de l'eau ne doit être transmis aux abonnés)
- Informer ses abonnés sur la procédure à suivre en cas de réclamation (identification d'un système de réclamation client),
- Informer la Médiation de l'eau des coordonnées vers lesquelles le Médiateur doit renvoyer les saisines prématurées,
- Proposer à ses abonnés d'avoir recours à la Médiation de l'eau en leur expliquant les procédures à suivre (saisir la Médiation de l'eau par courrier postal ou par Internet),
- Informer le Médiateur de l'eau, dès qu'il a connaissance qu'un dossier a été notifié, pour le cas particulier où il souhaiterait se retirer du processus de médiation,



- Coopérer avec la Médiation de l'eau en envoyant la copie de tous les documents demandés par ses services dans les délais impartis,
- Indiquer au Médiateur dans le délai d'un mois, à compter de l'envoi de sa proposition de règlement amiable, s'il y a refus ou acceptation de celle-ci.

Par ailleurs, si le Professionnel propose sur son site internet ou par un autre moyen électronique la vente de biens ou de services, qui entrent dans le champ de la présente convention et peuvent être souscrits sur ces supports, il doit :

- Indiquer sur son site internet son adresse électronique,
- Indiquer sur son site internet un lien électronique vers la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne (RLL),
- Informer les abonnés de l'existence de la plateforme de RLL et la possibilité d'y recourir pour régler leurs litiges,

Ces informations sont aussi à inscrire dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

#### **Article 5.3 - Dispositions concernant les engagements du Médiateur de l'eau :**

Le Médiateur de l'eau s'engage à :

- Renvoyer l'abonné vers l'instance du Professionnel chargée de répondre aux réclamations écrites des abonnés dès que chaque saisine reçue sera jugée prématurée au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation,
- Informer l'abonné du rejet de sa demande de médiation dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier,
- Déclarer comme dossier recevable chaque dossier concernant l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement ayant fait l'objet d'une tentative de règlement par l'abonné au travers d'une réclamation écrite envoyée aux coordonnées définies par le Professionnel,
- Instruire chaque dossier en toute indépendance et impartialité dès lors qu'une notification telle que prévue par l'article R.612-2 du code de la consommation a été faite aux parties,
- Transmettre à chaque partie, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification, l'avis du Médiateur de l'eau,
- Aviser les parties de la prolongation du délai de traitement en cas de litige complexe,
- Proposer une solution de règlement amiable en cas de litige avéré qui soit rendu en droit et en équité et qui satisfasse les intérêts des parties,
- Informer le Professionnel des questions relatives aux évolutions de la réglementation concernant la médiation dans le secteur de l'eau.



#### Article 6 - Abonnement et barème des prestations :

Le montant de l'abonnement annuel, qui dépend du nombre d'abonnés du service en eau et du nombre d'abonnés du service en assainissement au 1er Janvier de l'année pour lequel il est perçu et le barème appliqué aux prestations rendues sont fixés annuellement par le Conseil d'Administration de la Médiation de l'eau.

Pour l'année 2022 :

- le nombre total d'abonnés en eau et en assainissement collectif et non collectif du Professionnel étant de 276173 abonnés Eau au 1er janvier 2022, le montant de l'abonnement annuel sera de ..... 4504,51 €,
- le barème des prestations applicable est annexé à la présente Convention.

Pour les années suivantes, la Médiation de l'eau notifiera au Professionnel au plus tard en décembre de l'année précédente le nouveau barème.

Par ailleurs, le Professionnel s'engage à fournir annuellement à la Médiation de l'eau le nombre de ses abonnés eau et assainissement à la date du 31 décembre.

#### Article 7 - Modalités de règlement :

Chaque année, la Médiation de l'eau établit :

- en janvier, une facture comprenant le montant de l'abonnement annuel et le cas échéant, une facture de régularisation des prestations effectuées au cours de l'année précédente,
- en juillet, une facture des prestations effectuées au cours du 1<sup>er</sup> semestre,

Les factures sont payables à 30 jours par virement bancaire. Des pénalités pourront être appliquées en cas de retard de paiement. Conformément à l'article 8 du décret n°2013-269, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. » Les intérêts moratoires courent à compter du jour suivant la date d'échéance prévue sur la facture.

En outre, le Professionnel sera automatiquement débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à 40 euros. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

#### Article 8 - Résiliation :

Le Professionnel et/ou la Médiation de l'eau peuvent mettre fin à la présente Convention par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception stipulant cette demande de résiliation, 3 mois avant la date d'échéance annuelle correspondant au 31 décembre de chaque année.

La Médiation de l'eau s'engage durant ce délai de 3 mois à terminer le traitement des dossiers en cours et le Professionnel s'engage à continuer à transmettre les documents demandés par la Médiation de l'eau



dans un délai de 2 semaines et à indiquer, suite à l'envoi de l'avis, s'il accepte ou refuse la proposition de règlement amiable du Médiateur de l'eau.

En cas de nécessité de modifier ou compléter la présente Convention, un avenant sera établi. La Convention et son avenant seront de nouveau conclus pour une durée indéterminée et il pourra y être mis fin comme prévu à l'alinéa 1er de cet article.

#### Article 9 - Dématérialisation des factures :

Afin de procéder au dépôt des factures de la Médiation de l'eau sur le portail Chorus Pro, nous vous prions de nous communiquer les informations suivantes :

- Numéro de SIRET : 895 134 674 000 12 .....
- Code service (si nécessaire) : .....
- Numéro d'engagement (si nécessaire) : .....
- Contact Facturation :
  - o Nom du contact : SWENDOLINE BATTEUX .....
  - o Téléphone : SWENDOLINE.BATTEUX@LEAUBM.FR .....
  - o Courriel : 06.5.8.60.32.79 .....

#### Article 10 - Annexes :

La présente convention comporte une annexe « Fonctionnement administratif », une annexe « Processus de traitement et de facturation » et une annexe « Barème des prestations » qui font partie intégrante de la convention et doivent être complétées et signées par les deux parties.

Fait à Paris, le ..... 2022 en 2 exemplaires.

Pour REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE

Lu et approuvé,  
Le Président, Directeur, ...

NICOLAS SENDREAU

Pour l'Association de la Médiation de l'eau,

Lu et approuvé,  
La Directrice Générale,

Christine LOISEAU

## Obligations incombant aux professionnels

Au regard de la Loi 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, de la Directive n° 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013 et du Règlement n° 524/213 relatif au Règlement en ligne des litiges de consommation, de l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et du Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015.

L'article liminaire du code de la consommation définit le professionnel de la manière suivante :

« Toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. »

Les services publics d'eau, d'assainissement collectif et non collectif sont considérés comme des professionnels et à ce titre ils doivent :

### 1. Informer le consommateur de la possibilité de recourir à la médiation

L'article L.211-3 du code de la consommation dispose que : « Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. »

Cette mention, qui doit être ajoutée dans les contrats passés entre le professionnel et le consommateur, ne contraint pas le professionnel à mettre en place un dispositif de médiation de la consommation spécifique mais l'oblige à informer le consommateur qu'il a la possibilité de recourir à un organisme ayant cette compétence.

### 2. Garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation

L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et son décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 ont transposé en droit français la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au **Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC)** qui permet à tout consommateur d'avoir accès à un dispositif de médiation.

Le règlement n° 524/2013 relatif au **Règlement en Ligne des Litiges de Consommation (RLLC)** directement applicable en droit national depuis le 9 janvier 2016 concerne les litiges découlant de contrats de vente ou de service en ligne.

**Le règlement relatif au RLLC** doit être vu comme un complément de la directive. Son objet principal est la mise en place d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (plateforme de RLL).

Cette plateforme est gérée par la Commission européenne (sous la forme d'un site internet interactif et gratuit) qui joue le rôle d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels.

Ses fonctions consistent notamment à mettre diverses informations à la disposition du public relativement aux règlements extrajudiciaires des litiges, à fournir un formulaire de plainte électronique, à informer le défendeur qu'une plainte a été introduite et à identifier la ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges compétente(s), pour ensuite lui transmettre la plainte, si les parties ont décidé d'y recourir.

L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 ont inséré un nouveau Livre VI Titre Ier au code de la consommation relatif au règlement des litiges et à la médiation, ce dernier prévoit que :

- **Le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif et gratuit à un dispositif reconnu de médiation de la consommation.**

Pour cela le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation, ou proposer au consommateur le recours à tout autre Médiateur de la consommation.

Dans tous les cas le Médiateur devra répondre à toutes les exigences prévues par le Chapitre III « Statut du médiateur de la consommation » du Titre Ier Livre VI du code de la consommation (Partie législative et réglementaire) : indépendance, impartialité, être reconnu par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et notifié auprès de la Commission européenne...

S'il existe un médiateur dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, **le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir** (article L.612-1 du code de la consommation).

Le professionnel doit :

- **Avant la survenance d'un litige**, communiquer au consommateur les coordonnées et l'adresse du site internet du ou des médiateurs compétents dont il relève.  
Ces informations doivent être visibles et lisibles sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.
  - **Lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé** dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services, le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur.
- **Le professionnel a également une obligation d'information semblable dans les litiges découlant de contrats de vente ou de service en ligne.**

Le professionnel doit :

- **Inform**er le consommateur en incluant, sur son site internet, un lien électronique vers la plateforme de RLL qui doit être aisément accessible aux consommateurs et doit également indiquer son adresse électronique.
- **S'il prend l'engagement ou est tenu de recourir à un dispositif de médiation**, il doit informer le consommateur de l'existence de la plateforme de RLL et de la possibilité d'y recourir pour régler son litige. Il fournit un lien électronique vers la plateforme de RLL sur son site internet et, si l'offre est faite par courrier électronique, dans ce courrier électronique. Ces informations sont aussi fournies, le cas échéant, dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.
- Ces informations doivent être si possible fournies en une fois.



Tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale dans les conditions prévues à l'article L.522-2 du code de la consommation.

La voie de la Médiation « forcée » n'a plus lieu d'exister puisqu'il est désormais interdit toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

\*\*\*\*

Textes applicables :

✓ Droit européen (relatif à la médiation de la consommation)

- Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Règlement n°524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

✓ Droit Français

- Livre VI, Titre Ier, Chapitre Ier à VI du code de la consommation (Partie législative et réglementaire)

Les articles des obligations du professionnel

- Livre II, Titre I<sup>er</sup>, Chapitre 1<sup>er</sup>, Article L.211-3 du code de la consommation.
- Livre VI du code de la consommation :
  - Titre I<sup>er</sup> :
    - o Chapitre II « Processus de médiation des litiges de la consommation » - Article L.612-1 et L.612-4.
    - o Chapitre VI « Information et assistance du consommateur » - Article L.616-1, L.616-2 et R.616-1
  - Titre IV, Chapitre unique « Médiation » - Article L.641-1